CONDIÇÕES GERAIS — ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL (TORRA ASSISTE LAR 24H)

> **INFORMAÇÃO IMPORTANTE:** *Os serviços contratados visam dar suporte a ações na residência fixa e atender ocorrências emergenciais que ocasionem danos aos bens residenciais.*

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para Torra Assiste Lar 24h que serão comercializados para os clientes da parceria entre Porto Serviço e Torra Torra.

Torra Assiste Lar 24h: os serviços descritos visam dar suporte a algumas ações a serem realizadas no ambiente residencial e atender a ocorrências emergenciais que ocasionem danos a bens residenciais.

2. DEFINIÇÕES

- **a) CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA:** É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados neste Regulamento de Assistência.
- **b) CARÊNCIA:** É o período durante o qual o(a) usuário(a) não terá direito aos serviços estabelecidos neste Regulamento.
- **c) REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA:** O presente documento que discrimina os serviços de Assistência Residencial, menciona seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.
- **d) RESIDÊNCIA ASSISTIDA:** Entende-se por Residência Assistida o local designado pelo titular no Regulamento de Assistência que seja a residência fixa do Usuário.
- **e) USUÁRIO:** Entende-se por Usuário, a pessoa física, titular do Regulamento de Assistência desde que tenha Residência Assistida no Brasil.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os Usuários terão acesso aos serviços de Assistência Residencial em todo o território nacional.

Informamos que em todos os pedidos de atendimento, independentemente da quantidade de habitantes na cidade do evento, o Canal de Atendimento de Assistência esgota todas as possibilidades de acionamento do serviço em regiões do entorno, buscando sempre atender as necessidades do usuário. Somente em caso de motivos de força maior e com prévio consentimento de nossa Central de Atendimento de Assistência, o reembolso será autorizado.

4. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Os serviços terão vigência mensal. A utilização se inicia 24h após o pagamento da primeira (e subsequentes) faturas onde conste a cobrança da assistência.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados neste Regulamento. Caso o valor/limite do serviço ultrapasse os limites informados, será de responsabilidade do cliente o pagamento do valor excedente diretamente ao prestador de serviços.

5. CARÊNCIA

24h após o pagamento da primeira fatura do produto Torra Assiste Lar 24h.

6. CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA

Quando necessário o acionamento dos serviços, o(a) Usuário(a) deverá contatar o Canal de Atendimento de Assistência, identificando-se com nome completo, CPF e a descrição dos serviços necessários.

Canal de Atendimento	Telefone / Contato
Canal de Atendimento de Assistência	0800 008 9772
Central de Relacionamento Novo Cartão Torra	4020-9766 (Capitais e Reg. Metropol.) 0800-608-6772 (Demais)
SAC Lojas Torra	0800-701-0316

7. ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

- **Arrependimento:** Prazo de 7 dias da data de adesão.
- **Durante a vigência:** Caso o cliente já tenha pago a última fatura, ou a próxima fatura já tenha sido emitida, poderá cancelar a contratação a qualquer momento, porém a cobertura dos serviços permanecerá válida até 30 dias após o pagamento da última fatura emitida antes do pedido de cancelamento.
- **IMPORTANTE:** Caso haja nova adesão após o cancelamento, dentro do período de 12 meses da adesão original, o cliente ficará sujeito ao cumprimento dos limites de utilização já auferidos na contratação anterior.

8. DETALHE DOS SERVIÇOS

a) Chaveiro

Em decorrência de perda, quebra, roubo, furto, travamento involuntário das chaves e fechaduras, envio de profissional para abertura das portas/portões que façam parte do fechamento da Residência Assistida e o destravamento, reparo ou instalação da fechadura.

Excepcionalmente para crianças menores de 12 anos, deficientes físicos ou mentais, e idosos acima de 60 anos presos em algum cômodo do imóvel, será enviado o profissional para prestação do atendimento.

- **Limite:** Mão de obra do prestador até R$ 150,00 por intervenção. Limitado a 03 (três) acionamentos na vigência.
- **Escopo e Peças:** Mão de obra e confecção de 01 cópia de chave simples/convencional (modelos Gorje e Yale). Troca ou compra de peças são de responsabilidade do Usuário.

- **Importante:** Compreende portas de acesso interno/externo e áreas do imóvel. A solicitação deve ser feita pelo titular.
- **Exclusões:** Reparo/substituição de fechaduras estéticas; confecção de cópias a partir de originais; fechaduras blindadas, magnéticas, multipontos, elétricas/eletrônicas; portas de aço; reparo em portas, batentes ou estruturas soldadas.

b) Encanador

Para resolução emergencial de danos na parte hidráulica da residência assistida:

- Reparo contra vazamentos em torneiras, misturadores, sifões, pias, cubas, tanques, válvulas e caixas de descarga, boias de caixa d'água, registros, conexões de chuveiro/ducha higiênica;
- Reparo em tubulações e troca de conexões de água e esgoto em PVC e CPVC (danos ou ruptura súbita/acidental de causa aparente);
- Problemas decorrentes de ar na tubulação de água potável;
- Substituição de boia de caixa d'água, engates flexíveis, sifões, cubas (se totalmente descoladas), caixa acoplada (se quebrada), válvula americana e de escoamento.
- **Limite:** Mão de obra do prestador até R$ 150,00 por intervenção. Limitado a 03 (três) acionamentos na vigência.
- **Requisitos:** Ponto hidráulico pronto e compatível; altura máxima de acesso de até 6m.
- **Exclusões:** Tubulações de cobre, ferro, PVC roscável, PEX, PPR; pressurizadores; tubulações cerâmicas (manilhas), gás e ar; limpeza ou reparo de caixa d'água/cisterna; banheiras/piscinas; louças/metais estéticos; aquecedores centrais; prumadas de edifícios; interrupção de água para terceiros; caça-vazamentos não aparentes; desentupimento.

c) Eletricista

Para resolução emergencial de danos na parte elétrica. Restringe-se a dispositivos elétricos aparentes (disjuntores, fusíveis, interruptores, tomadas e resistência de torneiras elétricas não blindadas).

- **Limite:** Mão de obra até R$ 150,00 por intervenção. Limitado a 03 (três) acionamentos na vigência. Atendimento sob a mesma OS limitado a até 3 itens (spots, disjuntores, tomadas, resistências, etc.) ou até 6 lâmpadas/reatores.
- **Requisitos e Regras:** Altura máxima de atendimento até 3,5m do piso. Responsabilidade do Usuário quanto às peças.
- **Exclusões:** Equipamentos de pressurização e aquecedores centrais/blindados; danos por raios; alteração/substituição do circuito elétrico; aparelhos por fins estéticos; portão elétrico, elevador, interfone, bombas d'água; caixa de entrada, padrão de entrada ou quadros de distribuição; adequação fora das normas ABNT.

d) Reparo em Produtos de Linha Branca e Linha Marrom

Na ocorrência de danos externos ou desgaste natural de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos em eletrodomésticos da residência:

- **Linha Branca:** Geladeiras, Freezers, Máquinas de Lavar/Secar Roupas, Tanquinhos, Lava-louças, Frigobar, Fogão, Fornos de embutir (gás/elétrico), Cooktops (elétrico/gás/indução), Micro-ondas (bancada/embutir). *Máximo 550L e 1 porta.*
- **Linha Marrom:** Televisão, Aparelho de Som, DVD/Blu-Ray, Telefone, Home Theater.
- **Limite:** Mão de obra até R$ 400,00, limitado a 2 aparelhos. Limitado a 01 (um) acionamento na vigência.
- **Requisitos e Custos:** Movimentação de produtos armazenados é responsabilidade do segurado; peças danificadas devem ser adquiridas pelo segurado; insumos de reoperação (gás refrigerante, solda, filtro) são pagos ao prestador.
- **Exclusões:** Remoção de bens fixados no imóvel; produtos na garantia; problemas de rede elétrica externa; danos estruturais; portas de vidro; transporte entre pavimentos; aparelhos importados sem peças no Brasil; sistema Peltier; instalação/montagem e manutenção preventiva.

e) Serviços de Instalação

Inclusos: Revisão de instalação elétrica; troca de lâmpadas, tomadas e interruptores; verificação de vazamentos; instalação de olho mágico em porta de madeira; lubrificação de fechaduras/dobradiças; mudança de móveis não fixados entre cômodos; fixação de quadros, prateleiras, persianas, varal de teto, objetos de decoração, kit de banheiro e varão de cortina; limpeza de ralos, sifões e calhas; rejuntamento; substituição de telhas; troca de resistência de chuveiro.

- **Limite e Condições:** Mão de obra até R$ 250,00, limitado a até 3 itens. Limitado a 01 (um) acionamento na vigência. Altura máxima de até 3,5m.

9. EXCLUSÕES GERAIS

- Serviços providenciados diretamente pelo usuário sem autorização prévia da Central;
- Falta de cooperação do usuário ou recusa de informações essenciais;
- Despesas com aquisição de peças de reposição ou materiais;
- Eventos resultantes de ação dolosa do usuário;
- Serviços em locais de alto risco, íngremes, escorregadios ou perigosos ao prestador;
- Serviços cujos valores excedam os limites de responsabilidade da Porto Serviço;
- Danos a bens do usuário, exceto se comprovadamente causados pelo prestador durante o atendimento.

10. PROMOÇÃO COMERCIAL (SORTEIO)

DINQ é marca registrada pertencente ao Grupo Torra. O produto Assistencia Lar 24h é ofertado por Torra Torra Administradora de Cartões de Crédito Ltda. (TACC), atuando como canal de intermediação de parceiros especializados, sem que tais serviços sejam exclusivos de instituições financeiras. A contratação é opcional. No âmbito do produto Assistência Lar 24h, PORTO SERVIÇO S.A (CNPJ 51.430.503/0001-38) promove títulos de capitalização na modalidade incentivo, administrados PORTO SEGURO CAPITALIZAÇÃO S.A, CNPJ: nº 16.551.758/001-78 cuja Nota Técnica e Condições Gerais foram aprovadas pela SUSEP (nº 15414.629717/2025-18). A contratação confere ao cliente o direito à participação em sorteio mensal de R$ 8.000,00 líquidos (já deduzido o IR de 25% conforme lei), enquanto o produto estiver vigente. Informações adicionais estão disponíveis no site da SUSEP (https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-produtos-susep) e no regulamento oficial (https://www.cartaotorra.com.br/servicos/assistencia-auto/). O atendimento é realizado pelo SAC Porto Assistência (0800 008 9772), Ouvidoria Porto Capitalização (0800 727 1184).